



AREA DELLE RISORSE E DELLO SVILUPPO DELL'AREA VASTA  
SETTORE DELLA INNOVAZIONE, DEL TURISMO E DEI SERVIZI AI COMUNI

## **CAPITOLATO SPECIALE**

### **SERVIZIO DI MANUTENZIONE, ASSISTENZA ED EVOLUTIVE DEI SOFTWARE APPLICATIVI GESTIONALI DELL'AREA AFFARI GENERALI E DELL'AREA FINANZIARIA URBI E SERVIZIO DI CONSERVAZIONE DIGITALE A NORMA DI DOCUMENTI INFORMATICI - BIENNIO 2019-2020**

**CIG 77460545F9**

Le condizioni sotto riportate vanno ad integrare o a derogare quelle previste nelle “Condizioni generali di contratto relative alla prestazione di servizi” (Bando per l’abilitazione dei Prestatori di Servizi al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione”) e/o “Condizioni generali di contratto relative alla fornitura di prodotti” (Bando per l’abilitazione di Fornitori di Beni alle Pubbliche Amministrazioni”).

#### **ART. 1 CONFERIMENTO DELL’INCARICO**

Il presente contratto disciplina la manutenzione, l’assistenza e le evolutive dei software applicativi gestionali dell’Area Affari Generali e dell’Area Finanziaria URBI ed il servizio di Conservazione digitale a norma di documenti informatici sviluppati dalla ditta PA DIGITALE S.p.A. , in uso presso gli uffici della Provincia di Brescia – Biennio 2019-2020.

La presentazione dell’offerta varrà come accettazione del presente capitolato speciale.

Ai sensi del GDPR n. 679/2016 D.lgs si informa che i dati forniti dalle imprese sono trattati dalla Provincia di Brescia esclusivamente per le finalità connesse alla gara e per l’eventuale successiva stipula e gestione del contratto. Il titolare del trattamento dei dati in questione è la Provincia di Brescia.

#### **ART. 2 SISTEMA DI GARA**

La procedura di gara sarà espletata mediante procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara ai sensi dell’art. 63 comma 2 lett. b) del D. Lgs 50/2016.

L’affidataria dichiara infatti di essere in possesso del codice sorgente di ogni funzionalità applicativa e pertanto dichiara di essere l’unica in grado di realizzare tutti gli aggiornamenti, le personalizzazioni e/o implementazioni al software (come da dichiarazione allegata all’offerta).

Nel caso di mutate esigenze di servizio la Provincia di Brescia si riserva la facoltà di non procedere in tutto o in parte all’aggiudicazione, sospendere o annullare la gara, nonché di prolungarne i termini di scadenza. In ogni caso i concorrenti non hanno diritto a compensi, indennizzi, rimborsi spese o altro.

La procedura viene condotta mediante l’ausilio di sistemi informatici e l’utilizzo di modalità di comunicazione in forma elettronica, ai sensi dell’art. 58 del D. Lgs. 50/2016.

### ART. 3 OGGETTO E MODALITA' DELL'INCARICO

Per quanto attiene la Provincia di Brescia gli applicativi oggetto del contratto sono: Atti amministrativi, Albo pretorio, Amministrazione Trasparente e Servizi On Line, Protocollo, Procedimenti amministrativi-Pratiche e Gestione documentale. L'accesso avviene tramite le credenziali di autenticazione al dominio PROVBS e pertanto sono integrati con LDAP della Provincia di Brescia. Per quanto attiene l'Ufficio d'Ambito di Brescia l'applicativo oggetto del contratto è il Protocollo e la Gestione documentale.

Tutti gli applicativi sono forniti in soluzione "cloud computing" in modalità SaaS (Software as a Service) pertanto l'affidataria assicura di essere in possesso di un'infrastruttura ridondata e idonea all'erogazione del servizio e ne garantisce la corretta e costante manutenzione al fine di garantire sia la continuità operativa del servizio che la sicurezza applicativa. A titolo esemplificativo e non esaustivo garantisce pertanto che i locali dove sono installati i server sono climatizzati e dotati di idonei impianti elettrici e antincendio, l'architettura server è ridondata sia a livello hardware che software e viene regolarmente monitorata con sistemi automatici in grado di allertare in tempo reale il sistemista di turno (24H – 365giorni/anno), è attivo un servizio di reperibilità che prevede la turnazione di sistemisti pronti ad intervenire in caso di malfunzionamenti dell'infrastruttura, esistono sistemi di sicurezza per l'accesso fisico sia ai locali che ai dati, vengono attuate procedure di backup giornaliero ed è previsto un piano di continuità operativa (CO) e disaster recovery (DR), la connettività è garantita con linee e carriers ridondata e la dimensione della banda è adeguata per un corretto utilizzo degli applicativi.

Oltre a quanto detto il capitolato disciplina anche il servizio di sviluppo evolutive dei moduli del software applicativo.

In considerazione della natura del servizio in oggetto e delle modalità di svolgimento del contratto, non sussistono rischi da interferenze ulteriori rispetto a quelli specifici dell'attività propria della Provincia, pertanto non è necessaria l'elaborazione del documento unico di valutazione dei rischi da interferenze.

Resta comunque facoltà dell'affidataria richiedere, in qualunque momento, copia aggiornata del documento "Informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione all'attività svolta".

Il servizio offerto include sia la manutenzione (correttiva, adattiva ed evolutiva) del software applicativo che le attività di assistenza all'uso all'utente finale e prevede:

**Manutenzione Correttiva:** il servizio di manutenzione correttiva ha per finalità la garanzia del mantenimento della operatività e delle funzionalità delle applicazioni software e si attua attraverso la rimozione di errori che si manifestano nel corso del contratto e/o un adeguamento delle configurazioni applicative. La Provincia di Brescia si obbliga a informare prontamente l'affidataria degli inconvenienti che si verificano, specificandone le caratteristiche e le indicazioni del caso.

**Manutenzione Adattiva ed Evolutiva:** il servizio di manutenzione adattiva ha lo scopo di assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento del software applicativo rispetto al quadro normativo vigente e/o all'evoluzione tecnologica che intervengano nel corso del contratto. Si cita, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'adeguamento a seguito di aggiornamento delle versioni dei sistemi operativi, dei browser e dei software di base installati sulle postazioni utilizzate dagli utenti finali.

Per quanto riguarda il caricamento di nuove release e/o patch applicative la ditta si impegna a comunicare al Settore della Innovazione, del Turismo e dei Servizi ai Comuni il dettaglio delle nuove funzionalità che verranno rese disponibili e si impegna altresì a garantirne la perfetta e piena compatibilità con le versioni dei sistemi client in uso, con le basi dati esistenti oltre che con le eventuali personalizzazioni applicative già sviluppate. Tale attività avverrà a cura dei tecnici dell'affidataria, di norma al di fuori degli orari di copertura del servizio in modo da evitare fermi/disservizi all'utenza, anche nel rispetto degli SLA contrattuali. Nel caso in cui il caricamento di tali aggiornamenti debba essere effettuato durante gli orari lavorativi per la Provincia di Brescia, l'attività dovrà essere preventivamente concordata con il responsabile del Settore della Innovazione.

**Assistenza (Call center e Helpdesk):** l'affidataria, per la durata contrattuale, dovrà fornire assistenza agli utilizzatori finali degli applicativi, nell'arco temporale previsto nel presente documento. Le richieste di assistenza potranno riguardare sia le modalità operative di utilizzo dell'applicativo, sia le verifiche di corretta operatività dei client e/o browser in cui è utilizzato l'applicativo stesso, sia la modifica/aggiornamento di eventuali configurazioni applicative, sia l'estrazione dei dati presenti nel database tramite predisposizione di query sql.

Le richieste di assistenza, a fronte del presente contratto, verranno inserite da parte degli utilizzatori finali (utenti dei vari settori della Provincia di Brescia) nel software di gestione ticket reso disponibile all'interno dell'applicativo gestionale URBI o, nel caso di fermo del servizio, verranno indirizzate alla casella e-mail o al numero telefonico presenti nella piattaforma MEPA ovvero ai riferimenti comunicati all'aggiudicazione del servizio. In questi ultimi due casi sarà poi cura dell'affidataria inserire manualmente i ticket di richiesta nel proprio software di CRM per la gestione delle richieste. L'affidataria avrà inoltre l'onere di mantenere aggiornato lo stato delle richieste. Il calcolo

del rispetto dei Service Level Agreement (SLA) avverrà sulla base delle informazioni memorizzate nel software di gestione ticket.

Al fine dell'espletamento delle attività previste dal presente contratto e per la durata dello stesso, la Provincia di Brescia metterà a disposizione dell'affidataria le credenziali per l'accesso al Dominio PROVBS - Username assegnato ass\_padigitale. Tale credenziale consentirà ai sistemisti dell'affidataria l'accesso al server LDAP (appositamente configurato per la gestione delle credenziali e degli accessi degli utenti), inoltre potrà essere utilizzata come utenza di tipo amministrativo che consentirà ai tecnici di svolgere tutte le attività di configurazione. Ogni intervento di configurazione applicativo dovrà essere preventivamente autorizzato dal responsabile del Settore della Innovazione, del Turismo e dei Servizi ai Comuni o del Settore Affari Generali.

Gli interventi di assistenza agli utenti finali si svolgeranno tramite accesso remoto sulle postazioni dell'utente, previa esplicita autorizzazione dell'utente stesso. Il software per la gestione remota delle postazioni verrà messo a disposizione a spese e cura dell'affidataria.

Le password delle credenziali sopra descritte verranno rilasciate all'affidataria prima dell'avvio del contratto e saranno inviate tramite PEC alla casella indicata dall'affidataria sul portale MEPA.

In considerazione della natura del servizio in oggetto e delle modalità di svolgimento del contratto, non sussistono rischi da interferenze ulteriori rispetto a quelli specifici dell'attività propria della Provincia, pertanto non è necessaria l'elaborazione del documento unico di valutazione dei rischi da interferenze. Resta comunque facoltà dell'affidataria richiedere, in qualunque momento, copia aggiornata del documento "Informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione all'attività svolta".

Gli interventi di assistenza agli utenti finali si svolgeranno tramite accesso remoto sulle postazioni dell'utente, previa esplicita autorizzazione dell'utente stesso. Il software per la gestione remota delle postazioni verrà messo a disposizione a spese e cura dell'affidataria.

Le password delle credenziali sopra descritte verranno rilasciate all'affidataria prima dell'avvio del contratto e saranno inviate tramite PEC alla casella indicata dall'affidataria sul portale MEPA.

Con riferimento alle stesse, al fine di garantire la riservatezza delle informazioni, è fatto obbligo di:

- Modifica della password di dominio al primo accesso;
- Modifica delle password rilasciate con cadenza almeno trimestrale (D. Lgs. 196/2003);
- Non comunicare ad altri le credenziali rilasciate.

L'affidataria si impegna a:

- comunicare al Settore della Innovazione, del Turismo e dei Servizi ai Comuni, ogni variazione relativa ai tecnici che svolgono il servizio di assistenza;
- sollevare l'Amministrazione da qualunque utilizzo indebito degli strumenti informatici messi a disposizione.

L'affidataria dichiara inoltre di impegnarsi a rispettare le norme vigenti in materia, con particolare riferimento alle norme di buon uso della rete espresse nel documento internazionale Netiquette e al D.Lgs. n. 196/03 in materia di privacy e sicurezza.

In considerazione della natura del servizio in oggetto e delle modalità di svolgimento del contratto, non sussistono rischi da interferenze ulteriori rispetto a quelli specifici dell'attività propria della Provincia, pertanto non è necessaria l'elaborazione del documento unico di valutazione dei rischi da interferenze.

Resta comunque facoltà dell'affidataria richiedere, in qualunque momento, copia aggiornata del documento "Informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione all'attività svolta".

Il presente capitolato disciplina anche gli aspetti generali ed economici del Servizio di Conservazione Digitale a norma erogato da PA Digitale S.p.A., con sede e domicilio fiscale in Pieve Fissiraga, Via Leonardo Da Vinci, n. 13, assegnataria del codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Lodi 06628860964, erogato nei confronti della Provincia di Brescia e dell'Ufficio d'Ambito di Brescia. Pertanto, per l'intera durata del presente Contratto, e previo perfezionamento del "Contratto per la fornitura del servizio di conservazione digitale di documenti informatici", potranno usufruire del servizio di conservazione digitale erogato da Pa Digitale, i seguenti due Enti produttori:

a. Denominazione Ente: **PROVINCIA DI BRESCIA**

Sede: Piazza Paolo VI, 29 - 25121 Brescia (BS)

Indirizzo di PEC: protocollo@pec.provincia.bs.it

Codice Fiscale: 80008750178

b. Denominazione Ente: **UFFICIO D'AMBITO DI BRESCIA**

Sede: Via Cefalonia, 70 - 25124 Brescia

Indirizzo di PEC: protocollo@pec.aato.brescia.it  
Codice Fiscale: 98162450179

Ai sensi del D.lgs. n. 196/2003, si informa che i dati forniti sono trattati dalla Provincia di Brescia esclusivamente per le finalità connesse alla gara e per l'eventuale successiva stipula e gestione del contratto. Il titolare del trattamento dei dati in questione è la Provincia di Brescia.

Il Servizio di conservazione digitale a norma fornito da PA Digitale non prevede limiti di alcun tipo e inerenti, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- il numero o la dimensione dei documenti inviati in conservazione;
- la tipologia dei documenti o i metadati ad essi associati;
- il numero delle utenze abilitate.

La definizione delle tipologie di documento e dei metadati ad essi associati, oltre che le utenze abilitate all'accesso del sistema, sono riportate negli allegati C-1 e C-3 del Contratto per l'affidamento del servizio di conservazione digitale di documenti informatici e potranno essere variati nel corso del periodo contrattuale, sulla base delle esigenze della Provincia di Brescia.

#### **ART. 4 VALORE DELLA FORNITURA**

Ai fini dell'art. 35, comma 4 del Codice, il valore massimo stimato dell'appalto, è pari ad € 160.800,00 IVA esclusa (di cui € **134.000,00 importo negoziabile** + € 26.800,00 eventuale quinto d'obbligo), al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge.

Non saranno accettate offerte pari o superiori al limite dell'importo a base di offerta, pena l'esclusione dalla gara. L'importo offerto deve intendersi comprensivo dello svolgimento completo del servizio secondo il presente capitolato speciale.

Ai sensi di cui all'art. 106 comma 12 del D.Lgs. 50/2016, l'importo contrattuale potrà essere aumentato o ridotto fino alla concorrenza del quinto d'obbligo qualora la Provincia di Brescia ne ravvisi la necessità, ferme restando le condizioni di affidamento e senza che l'affidataria possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità.

L'importo dell'onere della sicurezza è pari a zero in quanto non sono previsti rischi da interferenze (art. 26, comma 5, D. Lgs. 81/2008 e Determinazione Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture n. 3 del 5/3/2008).

#### **ART. 5 DURATA DEL CONTRATTO**

La durata del contratto è di 24 mesi a decorre dalla data di stipula che verrà effettuata nel portale Mepa di Consip. Non è ammesso il rinnovo tacito.

#### **ART. 6 OBBLIGHI DELL'AFFIDATARIA**

Nello svolgimento del servizio di manutenzione e assistenza l'affidataria si impegna a rispettare tutte le norme europee e nazionali attinenti le materie gestite dagli applicativi oggetto della manutenzione oltre che quelle indirizzate ai servizi di outsourcing e di cloud computing, quelle relative alla privacy (Legge 196/2003), al diritto d'autore, all'accessibilità e usabilità degli applicativi e al Codice di Amministrazione Digitale (CAD) e alle relative linee guida per l'attuazione, le norme ISO relative alla gestione della sicurezza dell'informazione e agli standard di qualità dei software.

Il servizio si dovrà svolgere inoltre nel rispetto dei regolamenti interni della Provincia di Brescia, delle prescrizioni impartite all'avvio del servizio oltre che delle presenti condizioni di contratto.

##### **Caratteristiche del software**

L'affidataria dovrà garantire un servizio avente caratteristiche tecnologiche che diano garanzia di portabilità dei dati nei casi di passaggio ad altro Fornitore, al termine del contratto, o per altre cause di interruzione del rapporto contrattuale non preventivabili.

Tutto il software applicativo oggetto del presente servizio di manutenzione e assistenza:

- è corredato della documentazione tecnica di configurazione ed amministrazione oltre che del manuale d'uso per l'utente finale e contenente la descrizione delle caratteristiche operative del software;

- la documentazione e il software fornito sono in lingua italiana;
  - assicura la conformità a tutta la normativa vigente in materia;
  - garantisce il rispetto dei requisiti di accessibilità (Legge n. 4/2004 – Legge Stanca - “Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”);
  - garantisce l’aderenza alle raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C): HTTP 1.1, HTML 4.0.1 strict e superiori; XHTML (eXtended Hypertext Markup Language), CSS 2.0 e xForms (eXtended Forms);
  - garantisce la compatibilità con i browser: Internet Explorer 7.x e superiori, Firefox 2.0 e superiori; Opera 6.0/7.0 e superiori; Google Chrome 3.0 e superiori;
  - prevede l’accesso sicuro a pagine web secondo gli standard SSL/TLS.
- In caso di non conformità l’affidataria si impegna, senza alcun onere per la Provincia di Brescia, ad adeguare gli applicativi agli standard di cui sopra entro il termine massimo di 30 giorni dal rilevamento e contestazione scritta da parte della Provincia di Brescia delle cause di non conformità.

### **Credenziali di accesso**

-Con particolare riferimento alle credenziali rilasciate per l’attività di assistenza e riguardanti l’accesso alle risorse e ai dati, al fine di garantire la riservatezza delle informazioni, è fatto obbligo di:

- modificare la password di dominio al primo accesso;
  - modificare le password con cadenza almeno trimestrale (D. Lgs. 196/2003);
  - non comunicare ad altri le credenziali rilasciate.
- L’affidataria si impegna inoltre a:
- comunicare al Settore della Innovazione, del Turismo e dei Servizi ai Comuni ogni variazione relativa ai tecnici che svolgono il servizio di assistenza;
  - sollevare l’Amministrazione da qualunque utilizzo indebito degli strumenti informatici messi a disposizione.

### **Utilizzo degli strumenti**

È fatto divieto all’affidataria di impostare password sul BIOS delle attrezzature utilizzate per erogare il servizio di assistenza e/o modificare eventuali password già esistenti.

La Provincia effettua il costante monitoraggio dell’utilizzo dei servizi da parte del personale dell’affidataria, al fine di garantire la sicurezza ed efficienza della rete, trasmettendo periodicamente la rendicontazione relativa all’uso dei servizi al Direttore responsabile.

L’affidataria è responsabile del corretto utilizzo delle attrezzature e dei servizi informatici, telematici e telefonici a lei assegnati o comunque nella sua disponibilità per ragioni del servizio prestato.

Sono vietati in particolare:

L’utilizzo delle attrezzature e dei servizi per fini diversi da quelli previsti dall’oggetto del presente contratto, ivi compresi i fini strettamente personali.

Violazione di segreti d’ufficio, brevetti o diritti d’autore, o norme e leggi similari, inclusa l’installazione o la distribuzione di copie pirata di software prodotto e protetto dalle leggi sulle licenze, di cui la Provincia non possiede regolare licenza in corso di validità.

Copia non autorizzata di materiale protetto da Copyright, compresa la digitalizzazione e distribuzione di musica e/o fotografie tratte da riviste, libri o altre fonti.

La diffusione di software, informazioni tecniche, software e tecnologia di criptazione, in violazione della normativa italiana ed internazionale.

Introduzione di programmi "maligni-dolosi" nella rete o sui server (ad es. virus, worms, troiani, ecc.).

La rivelazione a terzi della password del proprio account onde consentirne l’utilizzo.

L’utilizzo delle attrezzature della Provincia per ottenere o trasmettere materiale che viola i diritti fondamentali della persona.

Fare offerte fraudolente di prodotti, articoli o servizi utilizzando un qualunque account della Provincia.

Fare breccia nella sicurezza della rete o distruggere le connessioni. E' vietato in particolare l'accesso alla rete con l'account di altre persone che non abbiano dato l'autorizzazione, compreso l'accesso a dati memorizzati su server, sempre che queste azioni non rientrino nelle mansioni del servizio. In particolare la "distruzione" include lo sniffing della rete, intasare il traffico di rete (inondando di ping o trasmettendo pacchetti), rifiutare i servizi e gli script automatici e creare informazioni di routing per scopi illeciti.

Monitorare le porte e la sicurezza, se non preventivamente notificato e autorizzato dal Settore della Innovazione, del Turismo e dei Servizi ai Comuni. Effettuare qualunque forma di monitoraggio di rete che possa intercettare dati destinati ad altri utenti, sempre che questa attività non rientri nelle normali mansioni lavorative. Raggiungere l'autenticazione dell'utente o la sicurezza di qualunque client, rete o account.

Usare programmi, script o comandi, o inviare messaggi di qualunque tipo con l'intento di interferire o disabilitare l'utilizzo di una sessione di lavoro, utilizzando qualunque modo locale o tramite Internet/Intranet/Extranet.

### **Piano di Continuità Operativa (CO) del servizio**

L'affidataria deve garantire la continuità del servizio - ai sensi dell'art. 50-bis del Codice dell'Amministrazione Digitale - nelle 24 ore per tutta la durata del servizio e per il tempo necessario al passaggio ad eventuale altro Fornitore.

L'affidataria, per nessuna ragione potrà sospendere o non eseguire, in tutto od in parte, le attività oggetto del servizio.

Il piano di CO adottato dall'affidataria deve prevedere anche le modalità di gestione e risoluzione legate ad eventi imprevedibili e di tipo calamitoso (incendi, allagamenti ecc) - con adeguata registrazione degli stessi - e dei principali eventi potenzialmente dannosi per la sicurezza dei dati, che manifestandosi subito nella loro gravità, comporteranno l'avvio del piano di continuità operativa. Deve pertanto tener conto di altri scenari di rischio, quali quelli determinati da un attacco di tipo terroristico o anche solo malevolo.

L'affidataria è tenuta a notificare alla Provincia di Brescia, in tutte le fasi di esecuzione del servizio, gli eventi, i fatti ed accadimenti relativi a:

- incidenti;
- trasferimento dei dati;
- cambi di ruolo;
- accessi da parte delle forze dell'ordine.

Per garantire la continuità operativa è indispensabile che sia assicurato il servizio di copia (backup) dei dati.

### **Disaster Recovery (DR)**

L'affidataria garantisce che sia il sito che il piano e gli impianti di Disaster Recovery (DR) sono organizzati e progettati tenendo conto delle esigenze di continuità e manutenibilità dei data center, garantendo, per tutto l'arco contrattuale:

l'assoluta sicurezza dei siti, ossia l'adozione di soluzioni in linea con lo stato dell'arte, dell'evoluzione tecnologica e della normativa vigente al riguardo, assicurando la protezione da accessi non autorizzati, la presenza di gruppi di continuità e accorgimenti che garantiscano l'erogazione dell'elettricità senza interruzioni, la presenza di dispositivi antincendio e anti-allagamento;

la fault tolerance (letteralmente tolleranza ai guasti) con possibilità di isolare l'apparato in fault e provvedere alle riparazioni e/o alla sostituzione delle componenti guaste, senza pregiudicare la continuità delle funzionalità e del servizio erogato;

la disponibilità a soddisfare le eventuali esigenze di crescita che fosse necessario fronteggiare nel corso dell'erogazione dei servizi di DR;

le opportune misure di protezione fisica per proteggere i dati, contenuti negli apparati storage dedicati alla soluzione di DR, da accessi non autorizzati.

L'affidataria garantisce, a suo carico, gli interventi e le attività di manutenzione ordinaria, preventiva e correttiva della soluzione di CO/DR e delle componenti HW, SW e di rete che compongono la c.d. configurazione di emergenza. Garantisce inoltre il costante aggiornamento tecnologico delle caratteristiche del sito, senza oneri aggiuntivi per la Provincia di Brescia.

L'affidataria pertanto si occuperà, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di:

garantire i servizi per la riattivazione e il ripristino dei sistemi primari/di produzione in presenza di un evento catastrofico, di una condizione di emergenza, di un disastro;

assicurare la disponibilità delle componenti HW e SW della configurazione di emergenza;

pianificare adeguatamente le attività da svolgere per assicurare il funzionamento della soluzione di CO/DR;

verificare costantemente nell'erogazione dei servizi la capacità della soluzione di DR di rispondere efficacemente alle situazioni di emergenza;

assicurare le attività di manutenzione HW e SW, al fine di assicurare il rispetto dei tempi di risoluzione e ripristino previsti a fronte di malfunzionamenti e anomalie di tutte le componenti messe a disposizione nell'ambito della soluzione di Disaster Recovery, anche eseguendo le necessarie riparazioni e sostituzioni;

garantire le necessarie implementazioni a fronte di eventuali esigenze di incremento ad es. dello spazio di storage, del numero dei server, della capacità computazionale e dei canali di collegamento.

L'affidataria, al termine della durata contrattuale, dovrà, senza oneri aggiuntivi, mettere a disposizione della Provincia di Brescia tutti i dati e documenti presenti nel database entro 5 giorni solari dalla data di scadenza del contratto.

**Inoltre dovrà garantire l'opportuno affiancamento al fornitore subentrante per un periodo minimo di 5 giornate lavorative (di 8 ore ciascuna), anche nei casi di risoluzione per inadempimento o recesso anticipato da parte della Provincia di Brescia.**

#### **SLA (Service Level Agreement) tranne che per la conservazione.**

Il servizio offerto dovrà avvenire secondo i seguenti livelli di servizio:

Uptime dell'infrastruttura di sistema superiore al 99,95%, garantita 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per 365 giorni/anno;

gli adeguamenti normativi dovranno avvenire entro la scadenza prevista dalla legge;

l'eventuale restore di dati dovrà essere garantito entro le 4 ore dalla segnalazione;

le attività pianificate, quali ad es. il caricamento di nuove release, devono concludersi nel rispetto delle scadenze concordate tra le parti e non dovranno, in nessun caso, causare fermi applicativi e/o disservizi all'utenza;

per gli interventi in emergenza, in caso di blocco applicativo e/o impossibilità degli operatori all'utilizzo dell'applicativo (anche a seguito di installazione di nuove release) ovvero di blocchi di una o più funzionalità dell'applicativo, l'affidataria si impegna a risolvere la problematica entro e non oltre un'ora dalla segnalazione;

per tutte le altre tipologie di richiesta deve essere garantita la presa in carico entro 60 (sessanta) minuti dall'avvenuta segnalazione. Ad avvenuta presa in carico deve essere aggiornato lo stato del ticket nel sistema CRM e i tempi di risoluzioni dovranno essere:

per le richieste di supporto all'utilizzo del software, di verifica e modifica delle configurazioni ovvero di interrogazione del database è prevista la soluzione NBD (Next Business Day);

per le richieste di manutenzione correttiva, a seguito di malfunzionamenti applicativi, è richiesta la soluzione del problema entro i due giorni lavorativi;

per le richieste di migliorie applicative e/o nuove funzionalità è previsto un riscontro sui tempi ed eventuali costi di personalizzazione entro i cinque giorni lavorativi.

L'affidataria garantisce il servizio di assistenza (call center e helpdesk) dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17, con esclusione delle sole festività infrasettimanali.

**Il calcolo degli SLA avverrà in modo automatico sulla base delle informazioni memorizzate nel software di gestione ticket.**

#### **SLA (Service Level Agreement) per il servizio di Conservazione sostitutiva**

Il Servizio dovrà rispettare i seguenti livelli:

- Uptime dell'infrastruttura di sistema superiore al 99%, garantita 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per 365 giorni/anno;

- gli adeguamenti normativi dovranno avvenire entro la scadenza prevista dalla legge;

- le attività pianificate, quali ad es. il caricamento di nuove release, devono concludersi nel rispetto delle scadenze comunicate alle Parti e non dovranno, in nessun caso, causare fermi applicativi e/o disservizi all'utenza;

In caso di disastro sono garantiti i seguenti tempi di Disaster Recovery:

- Tempo di RPO: 1 giorno;

- Tempo di RTO: 1 giorno;

- Tempo di RTO (massimo): 3 giorni.

L'attivazione di nuove utenze deve essere garantita entro i tre giorni lavorativi successivi alla richiesta inviata a

mezzo PEC.

L'attivazione di nuove tipologie di documenti deve essere garantita entro i tre giorni lavorativi successivi alla richiesta inviata a mezzo PEC.

Per tutte le altre tipologie di richiesta deve essere garantita la presa in carico entro 60 (sessanta) minuti dall'avvenuta segnalazione. Ad avvenuta presa in carico deve essere aggiornato lo stato del ticket nel sistema CRM e i tempi di risoluzione per le richieste di supporto all'utilizzo del software, di verifica e modifica delle configurazioni ovvero di interrogazione del database la soluzione dovranno essere NBD ossia "Next Business Day".

Pa Digitale dovrà garantire il servizio di assistenza (call center e helpdesk), fornito secondo le modalità descritte sul portale di PA Digitale all'indirizzo [www.padigitale.it](http://www.padigitale.it).

**Per tutto quanto non chiaramente espresso, si rimanda a quanto definito nel perimetro della certificazione ISO 27001 riguardante il sistema di conservazione.**

## **ART. 7 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**

Il responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 5 della Legge 241 del 7/8/1990, è il Direttore del Settore della Innovazione, del Turismo e dei Servizi ai Comuni della Provincia di Brescia.

## **ART. 8 SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO**

In relazione all'affidamento di cui alla presente procedura il subappalto è ammesso nei limiti di cui all'art. 105 del D. Lgs 50/2016. Il contratto non può essere ceduto a pena di nullità.

## **ART. 9 COMUNICAZIONI E CHIARIMENTI**

Ogni richiesta di informazioni e/o chiarimenti relativa alla gara dovrà essere inoltrata, entro i termini previsti dalla RDO, esclusivamente utilizzando la piattaforma del MEPA. Le risposte verranno inoltrate esclusivamente utilizzando la piattaforma stessa.

## **ART. 10 PASS OE**

La verifica del possesso dei requisiti di carattere generale, di cui all'art. 80 del codice dei contratti pubblici, ai sensi dell'articolo 2 della deliberazione attuativa dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture (ora "ANAC") n. 157 del 17/2/2016, sarà effettuata attraverso il sistema *AVCPASS OE (Operatore Economico)*, rilasciato dall'Autorità, per l'accesso alla Banca dati di cui all'articolo 81 del D.Lgs. 50/2016. Pertanto, tutti i soggetti interessati a partecipare alla procedura devono obbligatoriamente registrarsi al sistema accedendo all'apposito link sul Portale AVCP (Servizi ad accesso riservato - AVCPASS) secondo le istruzioni ivi contenute.

L'operatore economico deve allegare nell'apposito campo il documento rilasciato dal sistema telematico dell'ANAC (EX AVCP) che attesta che l'operatore economico può essere verificato tramite AVCPASS.

Il PASSOE è documento indispensabile per lo svolgimento delle procedure di gara, ma non essenziale. Pertanto, ai sensi della citata deliberazione ANAC n. 157/2016, la mancata iscrizione dell'operatore economico al sistema e la conseguente mancata presentazione del documento, o la sua mancata presentazione pur a fonte dell'iscrizione dell'operatore economico al sistema, o la sua mancata sottoscrizione, comportano l'obbligo di regolarizzazione ai sensi dell'art. 83, comma 9, del D.Lgs. n. 50/2016, senza applicazione della sanzione.

## **ART. 11 MODALITA' DI PRESENTAZIONE**

L'operatore economico dovrà far pervenire la seguente documentazione amministrativa ed economica attraverso il MEPA entro la data di scadenza e secondo le modalità generate dalla piattaforma stessa.

In piattaforma dovrà essere allegato:

DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA:

- il Patto d'Integrità sottoscritto con firma digitale del titolare e legale rappresentante o persona munita di comprovati poteri di firma;
- il documento rilasciato dal Sistema telematico dell'ANAC indicante il PassOE, sottoscritto con firma digitale del titolare e legale rappresentante o persona munita di comprovati poteri di firma;
- garanzia provvisoria;



- Modelli A, B, C sottoscritti con firma digitale del titolare e legale rappresentante;
- dichiarazione di esclusività;
- modello tracciabilità dei flussi finanziari.

#### DOCUMENTAZIONE ECONOMICA:

Il concorrente dovrà far pervenire la propria offerta economica mediante la compilazione degli appositi campi predisposti nel MEPA, la dichiarazione dei costi della manodopera e compilare la scheda dettaglio prezzi.

### **ART. 12 MODIFICA RAGIONE SOCIALE**

L'aggiudicataria dovrà comunicare tempestivamente, mediante produzione di copia conforme dell'atto notarile, i nuovi dati relativi a eventuali cambiamenti di ragione sociale o alla trasformazione, fusione o incorporazione di società.

### **ART. 13 PERSONALE**

L'aggiudicataria dovrà applicare nei confronti dei propri dipendenti un trattamento economico non inferiore a quello previsto dai Contratti Collettivi di Lavoro applicabili alla categoria e relativi alla zona in cui si svolgono i lavori.

L'aggiudicataria è sempre responsabile delle operazioni eseguite dai suoi tecnici e dei danni occorsi al personale o a terzi durante l'esecuzione del contratto per causa imputabile al personale adibito allo svolgimento del servizio.

L'aggiudicataria si impegna a garantire una continuità del personale adibito al servizio e, prima dell'avvio del contratto, si impegna a comunicare per iscritto i nominativi delle persone che potranno essere impiegate nel servizio. Il personale in ferie, malattia, permesso, assente o comunque non in grado di essere puntualmente in servizio, dovrà essere tempestivamente sostituito in modo da non provocare carenze, inadempienze o danni all'efficacia del servizio.

L'aggiudicataria si impegna ad impiegare personale che:

- deve parlare e scrivere correntemente la lingua italiana;
- deve disporre di attitudini alle relazioni personali;
- deve acquisire un ottimo livello di conoscenza dell'ambito della fornitura e delle relative problematiche tecniche;
- deve avere una buona condotta morale e civile e deve tenere un contegno rispettoso e corretto nei confronti degli utenti;
- deve rispettare il codice di comportamento.

Tale personale verrà munito di apposito cartellino di riconoscimento che dovrà tenere sempre ben visibile; dovrà inoltre osservare il più scrupoloso segreto su tutto quanto dovesse venire a conoscenza in occasione dell'attività operativa, pena l'applicazione delle sanzioni penali previste in caso di violazione.

La Provincia si riserva la facoltà di chiedere l'avvicendamento o la sostituzione di quella persona incaricata allo svolgimento del servizio che si ritenesse non idonea allo svolgimento della mansione, per giustificati motivi da comunicarsi in via riservata al Supervisore dell'Impresa.

La Provincia mette a disposizione degli offerenti il documento "Informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione all'attività svolta". Il documento può essere richiesto utilizzando l'apposita funzione "Comunicazioni con i fornitori" prevista dal portale Mepa, attraverso il quale verrà espletata la gara, come indicato nel bando di gara. Il documento verrà comunque consegnato all'aggiudicataria.

### **ART. 14 GARANZIA PROVVISORIA**

La cauzione provvisoria dovrà essere presentata nella busta amministrativa, in alternativa:

- in formato digitale originale pdf, firmato digitalmente tanto dal garante quanto dal garantito;
- nel caso in cui il fidejussore sia impossibilitato a rilasciarla in modalità telematica, in formato cartaceo originale, allegandone sulla piattaforma MEPA copia scansionata in formato pdf e firmata digitalmente dal concorrente.

Ai sensi dell'art. 93 del D.Lgs. 50/2016, i concorrenti dovranno produrre una cauzione provvisoria, a pena di esclusione, di € **2.680,00** pari al 2% dell'importo complessivo dell'appalto, da presentare in uno dei seguenti modi:

- 1.fideiussione bancaria o polizza assicurativa o polizza rilasciata da intermediari finanziari, iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D.Lgs. 1/9/93 n.385, che svolgono in via esclusiva attività di rilascio garanzie, a ciò autorizzate dal Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- 2.versamento presso il Tesoriere Provinciale Banca Popolare di Sondrio Società Cooperativa per Azioni - Succursale di Brescia - Via Benedetto Croce, 22 - 25121 Brescia (ABI 05696 CAB 11200 C/C 13340/48 IBAN IT 68 C 05696 11200 000013340X48). In questo caso nella busta amministrativa inserire copia scansionata e firmata digitalmente della quietanza di versamento. Le concorrenti che effettueranno il versamento della cauzione tramite bonifico, dovranno allegare alla documentazione di gara copia, rilasciata dalla propria banca, dell'avvenuta esecuzione del bonifico sul conto succitato, fermo restando che l'effettivo introito da parte della Tesoreria Provinciale dovrà avvenire entro e non oltre il termine ultimo per la presentazione delle offerte, nonché indicare le proprie coordinate bancarie;
- 3.titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato al corso del giorno del deposito, presso una sezione di Tesoreria Provinciale a favore della Provincia di Brescia.

Qualora il deposito cauzionale venga costituito nei modi di cui ai punti 2) e 3), gli offerenti dovranno produrre una dichiarazione di istituto bancario o compagnia di assicurazioni o intermediario finanziario, iscritto nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D. Lgs 1/9/93 n. 385, contenente l'impegno a rilasciare, in caso di aggiudicazione dell'appalto, e, a richiesta del concorrente, una fideiussione bancaria o polizza assicurativa, come cauzione definitiva, in favore della stazione appaltante, valida sino all'approvazione del certificato di regolare esecuzione.

La garanzia dovrà prevedere espressamente l'impegno a rilasciare la cauzione definitiva, la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 del Codice Civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della Provincia di Brescia ed avere validità per almeno 180 giorni, a decorrere dalla data di scadenza prevista dal bando di gara.

I concorrenti, potranno beneficiare **della riduzione del 50% (€ 1.340,00)** dell'importo cauzionale, ai sensi dell'art. 93 comma 7 del D.Lgs. 50/2016. Inoltre l'importo potrà essere oggetto delle ulteriori riduzioni previste dal medesimo comma 7. Si precisa che, in caso di R.T.I., la riduzione della garanzia sarà possibile solo se tutte le imprese costituenti sono in possesso della certificazione di cui sopra.

**Per i Raggruppamenti Temporanei di Imprese**, già costituiti, la cauzione, pena l'esclusione, deve essere unica, emessa a nome dell'impresa capogruppo.

Per i Raggruppamenti Temporanei di Imprese non ancora costituiti, la cauzione, pena l'esclusione, deve essere unica, presentata e firmata digitalmente dal soggetto mandatario ed intestata a tutti i componenti del Raggruppamento.

Le suddette garanzie potranno essere conformi allo schema tipo 1.1 previsto dal Decreto 12/03/2004 n. 123 del Ministero delle Attività Produttive.

La Provincia di Brescia, provvede allo svincolo della cauzione provvisoria, ai non aggiudicatari, ai sensi art. 93 comma 9 del D.Lgs. 50/2016.

## **ART. 15 GARANZIA DEFINITIVA**

L'affidataria dovrà costituire cauzione pari al 10% (dieci per cento) dell'importo totale netto del contratto mediante titoli di stato, fidejussione bancaria o polizza fidejussoria. L'importo potrà essere aumentato in caso di ribasso significativo secondo quanto previsto dall'art. 103 del D. Lgs. 50/2016.

In caso di costituzione mediante fidejussione o polizza fidejussoria, nel relativo documento (che dovrà pervenire in originale alla Provincia) dovranno essere apposte le seguenti clausole:

- la garanzia sarà operante per tutta la durata del contratto;
- rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, c. 2 del Codice Civile;
- impegno dell'obbligato in solido con il debitore principale a versare l'importo della cauzione a semplice richiesta della Provincia di Brescia senza alcuna riserva.

La cauzione potrà essere ridotta del 50% se l'affidataria è in possesso della certificazione di qualità ai sensi dell'art. 103 comma 1 del D. Lgs. 50/2016.

La cauzione dovrà essere costituita prima della stipula del contratto e a seguito di apposita comunicazione della Provincia, inviata tramite il portale del MEPA, con l'indicazione dell'importo esatto.

L'affidataria dovrà inviare tutta la documentazione in originale entro 10 (dieci) giorni solari e consecutivi dalla comunicazione stessa.

## ART. 16 COMPENSI SPETTANTI E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il compenso complessivo spettante all'affidataria verrà erogato in rate trimestrali posticipate dietro regolare emissione di otto distinte fatture di pari importo emesse alla data del 31 Marzo, 30 Giugno, 30 Settembre e 31 Dicembre di ciascun anno.

La fatturazione dovrà decorrere dall'effettivo avvio a regime del servizio.

Il pagamento avverrà tramite bonifico bancario entro 30 giorni dal ricevimento della fattura, riscontrata regolare e previa verifica delle attività svolte, nonché previa verifica disposta in attuazione dell'articolo 48 bis del decreto del Presidente della Repubblica n. 602/1973 recante disposizioni in materia di pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni e previa acquisizione di DURC regolare.

Ai sensi del Decreto Ministero dell'Economia e delle Finanze 2/4/2013 n. 55 e dell'art. 25 del D.L. n. 66/2014, convertito con modificazioni dalla legge 23/6/2014 n. 89, dal 31/3/2015 la Provincia di Brescia accetta solo fatture trasmesse in forma elettronica secondo le specifiche tecniche di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" del citato D.M. n. 55/2013 e reperibili sul sito [www.fatturepa.gov.it](http://www.fatturepa.gov.it).

Inoltre dal 30/6/2015 la Provincia effettuerà i pagamenti, anche parziali, solo dopo aver ricevuto la fattura in formato elettronico, secondo i requisiti tecnici stabiliti dal DM n. 55/2013. Il Codice Univoco Ufficio, da inserire obbligatoriamente nell'elemento "Codice Destinatario" del tracciato della fattura elettronica, per quanto riguarda la Provincia di Brescia, è il seguente:

Codice Univoco Ufficio	UF9503
------------------------	--------

Si ricorda che con il citato decreto legge n. 66/2014 è stato inoltre disposto che, al fine di assicurare l'effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni, le fatture elettroniche emesse verso le stesse pubbliche amministrazioni riportano:

- il Codice identificativo di gara (CIG), tranne i casi di esclusione dell'indicazione dello stesso nelle transazioni finanziarie così come previsto dalla determinazione dell'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture 7/7/2011, n. 4, e i casi di esclusione dall'obbligo di tracciabilità di cui alla legge 13/8/2010, n. 136, previsti dalla tabella 1 allegata al decreto; detta tabella è aggiornata con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze, sentita l'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture;
- nel campo "altre informazioni" riportare il numero della determinazione dirigenziale con la quale è stata commissionata la prestazione/fornitura e quello del relativo impegno contabile.

**Si precisa, che questa Amministrazione non potrà procedere al pagamento della fattura elettronica qualora non venga in essa riportato il predetto codice CIG.**

A completamento del quadro regolamentare, si segnala che l'allegato B "Regole Tecniche" al citato D.M. 55/2013, contiene le modalità di emissione e trasmissione della fattura elettronica alla Pubblica Amministrazione per mezzo dello SDI, mentre l'allegato C "Linee Guida", del medesimo decreto, riguarda le operazioni per la gestione dell'intero processo di fatturazione.

Pertanto si invita a consultare il sito [www.fatturepa.gov.it](http://www.fatturepa.gov.it) nel quale sono disponibili ulteriori informazioni in merito alle modalità di predisposizione e trasmissione della fattura elettronica.

Si informa inoltre che le informazioni relative al pagamento delle fatture saranno reperibili attraverso la piattaforma per la Certificazione dei Crediti messa a disposizione dal Ministero dell'Economia e Finanze (MEF) Ragioneria Generale dello Stato collegandosi al sito: [www.certificazionecrediti.mef.gov.it](http://www.certificazionecrediti.mef.gov.it). La Provincia di Brescia non risponde per eventuali ritardi o sospensioni nei pagamenti imputabili al mancato rispetto da parte dell'affidataria della procedura sopra indicata.

Ai sensi dell'art. 3 della L. 136/2010 e del Decreto Legge 187 del 12/11/2010 "Misure urgenti in materia di sicurezza" i pagamenti devono avvenire esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni. I contraenti hanno l'obbligo di comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. Inoltre hanno l'obbligo di indicare le generalità e il codice fiscale

delle persone delegate ad operare su di essi. Gli stessi soggetti provvedono, altresì, a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi. Il contraente assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari.

L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3, c. 8 della L. 136/2010 ne dà immediata comunicazione alla Provincia di Brescia e alla prefettura di Brescia.

La violazione degli obblighi previsti dal suddetto art. 3 della L. 136/2010 determina la risoluzione di diritto del presente contratto.

Le cessioni di crediti possono essere effettuate a banche o intermediari finanziari disciplinati dalle leggi in materia bancaria e creditizia, il cui oggetto sociale preveda l'esercizio dell'attività di acquisto di crediti di impresa. Ai sensi del comma 2 del medesimo articolo le suddette cessioni devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alla Provincia di Brescia.

## **ART. 17 TRATTAMENTO DATI**

Ai fini della regolare esecuzione del contratto, l'aggiudicatario dovrà necessariamente trattare dati personali per conto della Provincia di Brescia. Per tale motivo, in osservanza di quanto stabilito dalla normativa vigente e, in particolare, dall'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e dall'articolo 29 del D. L.gs 30 giugno 2003, n. 196, così come modificato dalla legge 20 novembre 2017, n. 167, l'aggiudicatario, all'atto della sottoscrizione del contratto, verrà designato quale Responsabile "esterno" del Trattamento, assumendo gli obblighi e le responsabilità connesse a tale ruolo. Relativamente a detto trattamento, si precisa che il Titolare è la Provincia di Brescia e che il Responsabile "interno" del Trattamento è il Dirigente del Settore della Innovazione, del Turismo e dei Servizi ai Comuni.

A seguito della designazione, l'aggiudicatario dovrà impegnarsi all'osservanza della normativa in materia di protezione dei dati personali nonché alle istruzioni impartite dal Titolare del Trattamento, adottando le opportune misure atte a garantire la sicurezza dei dati personali che dovranno essere correttamente trattati. A tal fine il contraente, prima dell'avvio delle attività, dovrà provvedere alla designazione degli "Incaricati del Trattamento" che saranno coinvolti nella realizzazione delle attività oggetto dell'appalto e comportanti il trattamento di dati personali, comunicando i relativi nominativi all'appaltante. Inoltre dovrà fornire idonee garanzie del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza dei dati così come previsti dalla normativa vigente, con particolare riferimento alle misure tecniche, informatiche, organizzative, logistiche e procedurali di sicurezza, adottate per minimizzare i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

## **ART. 18 PENALI**

L'affidataria riconosce alla Provincia di Brescia il diritto di applicare le seguenti penalità:

per ogni ora o frazione di blocco completo dell'infrastruttura, nei giorni lavorativi, con conseguente impossibilità ad accedere e/o utilizzare gli applicativi da parte degli utenti finali € 300,00;

per ogni ora o frazione di blocco completo dell'infrastruttura, nei giorni non lavorativi, con conseguente impossibilità ad accedere agli applicativi € 250,00;

per ogni ora o frazione di ritardo nel restore dei dati rispetto ai tempi massimi previsti negli SLA € 100,00;

per ogni giorno o frazione di giornata di ritardo nell'adeguamento applicativo rispetto alle scadenze previste dalle nuove disposizioni di legge € 300,00;

per ogni ora o frazione di ora di ritardo nel ripristino degli interventi in emergenza rispetto ai tempi massimi previsti negli SLA €100,00;

per ogni giorno o frazione di giornata di ritardo nella soluzione delle altre richieste di assistenza, rispetto ai tempi massimi previsti negli SLA €50,00;

per ogni giorno o frazione di giornata di ritardo nella consegna della base dati, rispetto ai tempi massimi previsti dagli obblighi a fine contratto, € 1.000.

Ricevute 3 (tre) contestazioni di sollecito al rispetto dei termini contrattuali e/o di applicazione delle penali di cui al presente articolo, la Provincia si riserva la facoltà di dichiarare risolto il contratto e procedere ad affidare l'incarico ad altra ditta.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali saranno contestati all'affidataria, dalla Provincia, per iscritto. L'affidataria potrà comunicare per iscritto le proprie deduzioni alla

Provincia di Brescia nel termine massimo di 5 (cinque) giorni solari dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio della Provincia di Brescia, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato potranno essere applicate all'affidataria le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Il pagamento delle penali e la rifusione degli ulteriori danni subiti avverrà mediante trattenuta, in via prioritaria, sui crediti dell'affidataria.

**L'ammontare complessivo delle penali non potrà superare il 10% dell'importo contrattuale.**

### **ART. 19 CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

Salva la risoluzione per inadempimento (art. 1453 del C.C.), la Provincia di Brescia si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del C.C., a tutto danno e rischio dell'affidataria, nei seguenti casi:

- ritardo nell'avvio del servizio superiore a 5 giorni dalla data di decorrenza del contratto (Art. 5 del presente capitolato speciale);
- sospensione del servizio per più di due giorni per cause che non siano determinate da eventi di "forza maggiore" quali, a titolo esemplificativo, interruzioni di corrente elettrica, di linee telefoniche o gravi eventi naturali o causati da terzi;
- non intenda sottostare alle penalità previste dall'ART. 18 del presente capitolato speciale;
- grave dispersione dei dati di titolarità della Provincia a cui l'affidataria ha accesso per lo svolgimento del servizio;
- gravi violazioni degli obblighi contrattuali, non eliminate a seguito di ripetuta diffida formale della Provincia (tre volte).

Come disposto dall'art. 3 c. 8, della L. 13.08.2010 n. 136 e ss.mm.ii., l'affidataria, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria ne dà immediata comunicazione alla Provincia e alla Prefettura-Ufficio Territoriale del Governo territorialmente competente.

Ai sensi dell'art. 3 c. 9 bis, della L. 13.08.2010 n. 136 e ss.mm.ii il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni determina la risoluzione di diritto del contratto.

Resta salvo, in ogni caso, il diritto al risarcimento dei conseguenti danni.

### **ART. 20 RECESSO AI SENSI DELL'ART. 1, COMMA 13 DEL D.L. 95/2012**

Oltre da quanto previsto nell'articolo 13 delle Condizioni generali di contratto relative alle prestazioni di servizio per l'informatica e le telecomunicazioni, qualora in vigenza di contratto intervenga una convenzione Consip SpA, stipulata ai sensi dell'art. 26, comma 1, della Legge 23 dicembre 1999, n. 488, con parametri migliorativi – tenendo conto nella valutazione del decimo delle prestazioni ancora da eseguire - e l'appaltatore non aderisca alla proposta di modifica delle condizioni economiche previste dal presente contratto per riportarlo nel limite di cui all'art.26, comma 3, della Legge 23 dicembre 1999, n. 488, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1, comma 13, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito in legge 7 agosto 2012, n. 135, la Provincia recederà dal contratto previa comunicazione formale, con preavviso non inferiore a quindici giorni e pagamento delle prestazioni già eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite.

### **ART. 21 RISOLUZIONE AI SENSI DELL'ART. 2 DEL D.P.R. 62/2013**

Gli obblighi di condotta previsti dal regolamento recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici, approvato con D.P.R. n. 62 del 16 aprile 2013, sono estesi, per quanto compatibili ai sensi dell'art. 2 del regolamento medesimo, ai collaboratori dell'affidataria che, a qualsiasi titolo, verranno incaricati della fornitura del servizio in oggetto.

L'affidataria si impegna a prendere visione del regolamento disponibile al seguente link: <http://www.provincia.brescia.it/istituzionale/codice-disciplinare-e-codice-di-condotta> e a diffonderne la conoscenza tra i collaboratori incaricati del servizio.

In caso di violazione degli obblighi derivanti dal regolamento da parte di tali collaboratori, la Provincia procederà alla risoluzione del presente contratto ai sensi della normativa citata.

## **ART. 22 SPESE**

Il presente contratto è soggetto a registrazione, solo in caso d'uso, ad imposta fissa ai sensi degli artt. 5 e 40 del DPR 26/4/1986 n. 131. Tutte le spese inerenti e conseguenti al presente atto sono a carico del contraente incaricato. Ai sensi dell'art. 53 comma 3 del Regolamento Consip l'affidataria provvederà all'assolvimento dell'imposta di bollo, per un importo pari a € 16,00, prima della stipula e a seguito di apposita comunicazione della Provincia inviata tramite portale MEPA. Tale pagamento è da effettuarsi nelle modalità indicate all'art. 3 del D.P.R. 26/10/1972 n. 642 (sostituito dal D.P.R. 955/82). Si precisa che trattandosi di procedura gestita con documenti firmati digitalmente, l'imposta di bollo deve essere assolta in modo virtuale. Nel caso venisse utilizzato il modello F23, si danno alcune indicazioni per la compilazione:

- Ufficio o Ente: "TMJ"
- Estremi dell'Atto o del Documento: Anno "2018" e Numero della RDO
- Codice Tributo: "456T"
- Descrizione: "Imposta di Bollo".

L'affidataria invierà tramite portale del MEPA la copia della ricevuta di pagamento entro e non oltre 10 (dieci) giorni solari e consecutivi dalla comunicazione sopra citata.

In caso di mancato versamento dell'imposta di bollo, la Provincia si riserva di sospendere il pagamento dell'eventuale fattura pervenuta fino all'adempimento del versamento stesso.

## **ART. 23 CONTENZIOSO**

Contro il provvedimento che determina le esclusioni dalla procedura di affidamento e le ammissioni ad essa all'esito della valutazione dei requisiti soggettivi, economico-finanziari e tecnico-professionali è ammesso ricorso giurisdizionale al Tribunale Amministrativo Regionale (Tar), sezione di Brescia, nel termine di trenta giorni dalla sua pubblicazione sul profilo del committente della Stazione appaltante (sezione "Amministrazione Trasparente", Bandi e Contratti), disposta nei due giorni successivi alla sua adozione contestualmente alla comunicazione tramite PEC dell'avviso di adozione (artt. 29, comma 1, secondo periodo, e 76, comma 3, del D.Lgs 50/2016).

Contro i provvedimenti che l'operatore economico ritenga lesivi dei propri interessi è ammesso ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale (Tar) della Lombardia, sezione di Brescia, entro il termine di 30 giorni dalla loro conoscenza, salve le altre previsioni di legge.

## **ART. 24 CONTROVERSIE**

La definizione delle controversie tra la Provincia di Brescia e la Ditta aggiudicataria che dovessero insorgere in relazione al rapporto contrattuale, comprese quelle inerenti la validità del medesimo, la sua interpretazione, esecuzione e risoluzione, è deferita al Foro di Brescia.

## **ART. 25 DISPOSIZIONI FINALI**

Come previsto dall'art. 2 delle "Condizioni generali di contratto relative alla prestazione di servizi" (Bando per l'abilitazione dei Prestatori di Servizi al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione), i rapporti tra le parti relativi al contratto sono regolati:

- dalla proposta del Fornitore e dalla relativa accettazione della Provincia, dal contenuto del Catalogo relativo al Servizio/Prodotto, dalle "Condizioni generali di contratto relative alla prestazione di servizi" (Bando per l'abilitazione dei Prestatori di Servizi al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione) e dal presente Capitolato, il quale, in caso di contrasto, prevale sulle Condizioni Generali di Contratto, nonché dal relativo Capitolato Tecnico allegato al Bando in oggetto.
- dalle disposizioni di cui al D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.;
- dalle altre disposizioni anche regolamentari, inclusi i capitolati d'oneri generali e speciali e le norme in materia di Contabilità, in vigore per il Soggetto Aggiudicatore, di cui il Fornitore dichiara di avere esatta conoscenza e che, sebbene non materialmente allegate, formano parte integrale del presente Contratto;
- dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato nonché, in generale, dalla legge italiana.